

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学号: X2007156181

UDC _____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

我国商业银行个人金融业务发展研究

——以中国银行深圳市分行为例

**The Research of the Development of Chinese Commercial
Banks' Personal Financial Services**

——Bank of China, Shenzhen Branch as an Example

叶 健 生

指导教师姓名: 林 志 扬 教授

专 业 名 称: 工商管理 (EMBA)

论文提交日期: 2009 年 1 月

论文答辩日期: 2009 年 月

学位授予日期: 2009 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2009 年 1 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

摘 要

商业银行个人金融业务的发展，既可以推动银行经济功能的转变，又有助于银行客户结构的优化和经营业绩的提升。纵观发达国家商业银行的发展历史，个人金融业务开展的优劣，直接影响到商业银行的生存空间和经营成果，通过大力发展个人金融业务，可以极大地提高商业银行的竞争能力。随着社会主义市场经济的建立和现代科学技术的发展，我国商业银行的个人金融业务已经渗透到社会经济生活的各个方面，呈现出广阔的市场发展前景。当前，我国商业银行致力于发展个人金融业务，不仅是服务于国家经济建设和城乡居民的客观需要，而且是银行业应对外来竞争和提高核心竞争力的重要举措。

本论文共分四章。在第一章中，通过对个人金融业务分类和特点的介绍，对个人金融业务产生发展理论基础的探讨，阐述了商业银行个人金融业务的内涵。在第二章中，对国内外商业银行个人金融业务进行了全面的比较分析，回顾了国内外商业银行个人金融业务的发展历程，总结了其业务特征或发展特点，展望了商业银行个人金融业务的发展趋势，同时在分析我国商业银行个人金融业务存在问题的基础上，提出了相关的对策措施。在第三章中，以中国银行深圳市分行为例，结合深圳市经济金融形势的情况，对中国银行深圳市分行个人金融业务的现状进行了全方位的分析，并与中国工商银行深圳市分行、中国建设银行深圳市分行的经营管理模式进行了相关的比较，重点围绕个人金融业务细分市场的负债业务、资产业务、中间业务开展了 SWOT 分析。在第四章中，在全面分析和研究的基础上，前瞻性地提出了中国银行深圳市分行个人金融业务未来三年的战略目标，并为此制定了个人金融重点业务发展策略和个人金融业务核心竞争能力培育策略，以期通过对中国银行深圳市分行个人金融业务发展的分析研究，为提升我国商业银行的核心竞争力提供切合实际的经验和指导。

关键词：商业银行；个人金融；业务发展

厦门大学博硕士论文摘要库

Abstract

The development of personal financial services of commercial banks, can not only promote the transformation of banks' roles and functions, but also help to optimize the structure of banks' customers and boost business performances. Take a broad view of the history of commercial banks in the developed countries, we can see that personal financial services directly influenced the competitiveness and performances of commercial banks. The competitiveness of the commercial banks can also be enhanced greatly by developing personal financial services. With the development of socialist market economy and modern scientific technologies, there have been tremendous needs for personal financial services by all circles of people, and the market for personal financial services are promising. Currently, the commercial banks in China are devoting themselves to the development of personal financial services, which not only services the needs of urban and rural consumers, and China's economic development as well, but also is a critical measure to meet the competition from other countries and to enhance banks' core competitiveness.

The research paper consists of four chapters. The first chapter elaborates on definition of the personal financial services of commercial banks, by introducing the classifications, characteristics and theoretical bases of personal financial services. The second chapter does a comparative analysis of the differences of personal financial services between domestic commercial banks and the foreign ones. It also summarizes their service characteristics and developing modes by looking back at the history of domestic and foreign personal financial services separately. This chapter also prospects the developing tendency of personal financial services of commercial banks. Suggestions are presented to copy with the problems in the development of China's personal financial services. In the third chapter, the paper does a comprehensive analysis of the services in Bank of China, Shenzhen Branch, with the economic and financial conditions in Shenzhen as a background. Then the paper compares the business model of personal financial services of the Bank of

China, Shenzhen Branch with that of Industrial and Commercial Bank of China Shenzhen Branch and China Construction Bank Shenzhen Branch. In the end of this chapter, the paper makes a SWOT analysis by focusing on those banks' products of personal financial services, including assets business, liability business and intermediary business. In the fourth chapter, the paper puts forward the strategic objectives of the personal financial services in Bank of China, Shenzhen Branch in the next three years based on the complete analysis and research. The paper also suggests the tactics for developing the key businesses of personal financial services, and for strengthening the core competitiveness of personal financial services. The author hopes that the analysis and research of personal financial services in Bank of China Shenzhen Branch can provide useful experiences and guidance to promote the core competitiveness of the commercial banks in China.

Key Words: Commercial Banks; Personal Finance; Development of Business.

目 录

第一章 商业银行个人金融业务的内涵	1
第一节 个人金融业务的分类和特点	1
一、个人金融业务的分类.....	1
二、个人金融业务的特点.....	2
第二节 个人金融业务产生发展的理论基础	4
一、个人金融业务产生发展的早期理论.....	4
二、个人金融业务改革发展的创新理论.....	6
第二章 国内外商业银行个人金融业务的比较分析	9
第一节 国外商业银行个人金融业务发展分析	9
一、发达国家个人金融业务发展历程.....	9
二、现代商业银行个人金融业务特征.....	11
三、商业银行个人金融业务发展趋势.....	13
第二节 我国商业银行个人金融业务的发展现状	16
一、我国商业银行个人金融业务发展回顾.....	16
二、我国商业银行个人金融业务发展特点.....	17
第三节 我国商业银行个人金融业务存在问题及对策	20
一、我国商业银行发展个人金融业务存在的问题.....	20
二、我国商业银行拓展个人金融业务对策措施.....	22
第三章 中国银行深圳市分行个人金融业务现状分析	25
第一节 深圳市经济金融形势及中国银行深圳市分行经营发展现状	25
一、深圳市经济发展及金融市场情况.....	25
二、中国银行深圳市分行经营发展现状.....	27
第二节 深圳三大银行经营管理模式比较	30
一、深圳三大银行整体战略及个人金融业务战略比较.....	30
二、深圳三大银行个人金融业务管理措施比较.....	32
第三节 中国银行深圳市分行个人金融业务细分市场 SWOT 分析	34
一、负债业务 SWOT 分析	34
二、资产业务 SWOT 分析	35

三、中间业务 SWOT 分析	36
第四章 中国银行深圳市分行个人金融业务战略目标和发	40
第一节 个人金融业务战略目标	40
一、个人金融业务总体战略目标.....	40
二、个人金融重点业务发展战略目标.....	41
三、个人金融业务核心竞争能力培育目标.....	42
第二节 个人金融重点业务发展策略	43
一、负债业务发展策略.....	44
二、资产业务发展策略.....	44
三、中间业务发展策略.....	45
第三节 个人金融业务核心竞争能力培育策略	48
一、产品研发策略.....	48
二、渠道建设策略.....	50
三、客户管理策略.....	53
四、流程改造策略.....	54
五、综合营销策略.....	57
六、风险管理策略.....	59
参考文献.....	62
后 记.....	68

第一章 商业银行个人金融业务的内涵

国外通常将银行业务分为银行零售业务和银行批发业务，个人金融业务是银行零售业务的主要部分。国内对银行业务通常划分为对公业务和对私业务，个人金融业务通常与对私业务等同起来。

第一节 个人金融业务的分类和特点

个人金融业务是商业银行在经营过程中，按客户对象划分出的以个人或家庭为服务对象的金融业务，是对居民个人或家庭提供的银行及其他金融产品和金融服务的总称。相对于批发业务，个人金融业务属于商业银行的零售业务。

一、个人金融业务的分类

个人金融业务根据不同的标准，可以划分为不同的类别。

1、根据个人金融业务形式分类

个人金融业务按照业务形式的不同，可以分为储蓄业务、银行卡业务、个人消费贷款业务、代理业务、个人理财业务。

储蓄业务是商业银行个人金融业务的基本业务和传统业务，主要包括本外币储蓄存款业务、储蓄通存通兑、存折挂失、个人支票业务、储蓄异地托收、密码挂失等。近年来，随着电子计算机等现代技术的广泛应用，商业银行在联网或同业间对储蓄推行了通存通兑，设立了众多的自动柜员机(ATM)，既方便了客户存取款，又降低了银行成本，有力地推动了储蓄业务的开展。

银行卡业务是指商业银行向社会发行的具有消费、转账、结算、通存通兑、存取现金、透支等全部或部分功能的卡业务。银行卡业务包括信用卡业务和借记卡业务。信用卡按是否向发卡行交付备用金，分为贷记卡和准贷记卡两类；借记卡按功能不同又可以分为转账卡(含储蓄卡)、专用卡、储值卡。同时，银行卡业务还包括国际信用卡和国际借记卡的收单业务。

个人消费贷款业务是指商业银行将资金借贷给个人或家庭使用 and 消费，在

约定时间内收回并收取一定利息的信贷业务。主要包括：个人住房贷款、个人住房装修贷款、个人耐用消费品贷款、汽车消费贷款(含大修理贷款)、个人助学贷款(含留学贷款)、个人存单(国债)质押贷款、个人旅游贷款等业务。

代理业务是指商业银行接受客户委托并签订协议，作为代理人按照既定目的，代为处理某些指定经济事务的业务。主要包括：客户日常生活中的代发工资、水、电、煤气、有线电视、通讯等费用的代收代缴业务，代销基金业务，代理保险业务，代理股票资金转账业务，代理证券贵金属和外汇的买卖业务，代理国外旅行支票业务，代售公交 IC 卡、通讯卡、泊车卡、代理保管等业务。

个人理财业务是指商业银行根据客户要求，为客户提供的个人金融资产的组合和投资，以期实现保值、增值的业务。个人外汇买卖业务、债券业务、代客理财业务(信息咨询、投资组合、信托基金、资金管理、资产管理)等业务，都属于个人理财业务的范畴。

2、根据个人金融银行资产负债项目分类

个人金融业务按照银行资产负债项目的不同，可以分为个人负债类业务、个人资产类业务、个人中间类业务。

个人负债类业务主要是指对个人出售存款的服务，也称为个人存款业务。具体包括：定、活期储蓄存款、银行卡存款、本外币储蓄存款、存折存款、存单存款、个人支票户存款等。

个人资产类业务主要是指对个人和家庭发放贷款，故又称为个人贷款业务。具体包括：个人消费贷款、个人信用贷款、个人抵押贷款、个人质押贷款等。

个人中间类业务主要是指银行不需动用自己的资金，而是以中介人的身份为个人提供各种金融服务并收取手续费的业务。具体包括：银行卡业务、代收代缴业务、代理保险业务、个人汇兑业务、外币兑换业务、旅行支票业务、保管箱业务、代理债券业务、代理个人投资业务、代理外汇买卖业务等。

二、个人金融业务的特点

个人金融业务由于面向广大的个人消费者，因而有其明显的特点。综合不同类型的个人金融业务，它们具有以下共同特点：

1、广泛性：主要表现在业务服务对象的广泛性、市场的广泛性，以及对其

需求的广泛性。个人金融业务的服务对象是广大的居民群众，服务层次和群体各不相同，既有仅能接受传统银行柜面服务的人群，又有能够接受电话银行、网络银行等新型银行服务方式的人群。特别是在现代经济社会中，人们与银行个人金融业务有着越来越密切的联系，从日常消费、高档消费、住房、教育、旅游、养老，乃至证券投资等诸多方面，都对金融产品和服务有着广泛的需求，经济的发展和個人家庭收入的增长成为了推动个人金融市场不断发展的基础，显示银行的个人金融业务有着巨大的拓展空间。个人金融的需求广泛性是银行个人金融业务形成规模效益的客观条件，在此基础上，银行才可能在激烈的市场竞争中，通过采取“薄利多销”等营销策略，推动个人金融业务获取可观的收益。

2、分散性：主要表现为业务对象的分散、服务关系的分散、资金的分散以及风险的分散。商业银行众多的个人金融业务经理为了掌握客户的投资偏好和对风险的承受能力，需要与广大客户保持良好的人际关系。个人金融业务单笔成本与风险远高于公司金融业务，但个人金融业务以广泛分散的个人和家庭为业务对象，反而使得银行可以在集约化、规模化的基础上，将单笔个人业务的高成本、高风险得以分散，从而在整体上形成相对安全的银行业务。这也是近二十多年来，随着商业银行不断集中、兼并的发展趋势，个人金融业务仍然得以普遍发展的重要原因。

3、综合性：个人金融业务与其它银行业务以及各类个人金融业务之间，在分类和业务活动中相互交融。个人金融业务的服务内容十分广泛，不仅提供传统的本外币储蓄、银行卡等业务，还提供诸如投资理财、咨询、消费信贷、保管箱等“一揽子”私人服务。个人金融业务与公司金融业务分别构成了银行的各大类业务，共同运用银行资源为企业和个人客户提供服务，在服务机构、操作系统、人员设备、资金财务、组织管理以及金融工具等许多方面共享金融资源。同时，个人的存款业务、贷款业务、中间业务及表外业务之间相互密切相关，例如：个人存款业务不仅与其结算业务相连，而且还是贷款、投资、家庭理财业务的基础；个人信用卡业务同时具有存款、贷款、结算等多种服务功能。个人金融业务的综合性客观要求银行合理综合地配置与运用金融资源，从而向客户提供高质量、高效率、低费用的金融服务。

4、多样性：个人金融业务需求的多样性，相应地要求银行提供的服务方式、金融产品以及服务机构等方面同样具有多样性。商业银行既可以通过传统的柜台服务，也可以运用电话银行、网上银行、掌上银行和家庭银行等科技含量较高的服务方式，来满足居民现代生活的金融需求。多种金融服务不仅可以提高银行的收益，而且可以降低服务的风险，实现生产线的分散化。例如：个人存款从单一流动性或收益性到兼有流动性和收益性的金融工具的创新；服务范围从传统的存、贷业务向中间业务、表外业务的发展；服务方式从手工、电话、电脑以至网络的运用；西方国家正在出现的一个银行网点可以向客户提供所有金融服务的真正全能型银行。这些都反映了银行个人金融业务适应客观需求的多样化，所呈现出来的金融服务多样化发展趋势。

5、盈利性：由于个人金融业务的特点，为银行提供了相对安全稳定和利润丰厚的发展空间，成为了银行利润的重要来源。商业银行的金融企业性质，决定了它在遵循安全性、流动性的前提下，必须根据各自的资本规模、机构分布、自身特点、相对优势以及经济环境等内外部条件，有计划地积极拓展盈利性较高的个人金融业务。个人金融服务中越来越得到体现的银行中介化作用，也带来了一定的手续费收入，例如信用卡、借记卡、自动取款卡等产品为银行提供了贷款的机会。个人金融业务作为商业银行实现其以利润最大化为目标的重要业务之一，使得个人金融市场成为了当今银行业竞争的重要领域。

第二节 个人金融业务产生发展的理论基础

在个人金融业务的产生发展过程中，形成了一系列的理论。理论的指导使得个人金融业务的改革由自发转变为自觉，从而有力地推动了个人金融业务的发展。

一、个人金融业务产生发展的早期理论

个人金融业务是从银行业刚开始出现时就存在的。有关个人金融业务的理论探索，可以追溯到18世纪英国商业银行所遵循的确定银行资金分配方向的理论，即真实票据理论。随着经济社会的进步和银行业务的发展，商业银行的经

营管理理论经历了不同的发展阶段，并逐步建立起来了个人金融业务的理论体系，具有代表性的理论有：真实票据理论、转换能力理论、预期收入理论、负债管理理论、主动购买理论、超货币供给理论等。

真实票据理论又称为商业贷款理论，来源于亚当·斯密 1776 年发表的《国民财富的性质和原因的研究》，是在 17 世纪英国银行实践的基础上发展起来的，这里的贷款主要是指存货贷款或流动资本贷款。真实票据理论的基本思想是：商业银行在发展初期，为应付不可预期提存的流动性需要，资产业务应集中于短期和商业性贷款，因而商业银行资金投向应集中在以“真实”票据作抵押的短期贷款上。该理论主要关注商业银行的流动性和安全性，强调商业银行的稳健经营，但忽视了银行的盈利性。

转换能力理论是 1918 年由美国人莫尔顿在《政治经济学杂志》上发表的《商业银行及资本形成》论文中提出的，强调银行资产流动性并不取决于发放贷款的种类，而是取决于银行持有资产的变现能力。该理论建立在人们对保持商业银行流动性有了新认识的基础上，认为商业银行资产不应该局限于短期自偿性贷款，而是应将相当一部分资产配置在需要款项时可以立即出售的证券资产领域，这就扩大了商业银行的资产范围，使商业银行在保证一定流动性和安全性的基础上，增加了盈利的来源。在这一理论的指导以及当时经济社会环境的配合下，商业银行资产组合中的票据贴现和短期国债比重迅速增加，推动了银行业务的发展。

预期收入理论来源于 1949 年美国金融学家出版的《定期放款与银行流动性理论》著作。该理论认为：商业银行的流动性状态归根到底是以未来收入为基础的，并与其收入的大小呈正相关关系。这一理论强调商业银行应把借款人的预期收入作为衡量其贷款偿还能力的标准，并以此来重新协调流动性、安全性和盈利性之间的关系。由于借款人的预期收入受贷款到期日分布的影响，因此，银行可以发放消费贷款、长期商业贷款和不动产贷款，通过采取摊销或分期偿还的偿付形式，保持潜在的流动性。在传统的银行贷款政策中，消费领域一直是禁区，这一理论的出现，促进了个人金融业务中资产业务特别是消费信贷业务的产生。

负债管理理论是在存款理论的基础上发展起来的。传统的存款理论从商业

银行的安全性和流动性出发,根据所吸收的存款情况来开展贷款等资产业务,从而保持资产较高的流动性,防止出现挤兑现象,但这一理论在一定程度上降低了商业银行资产的盈利性。进入 20 世纪 60 年代,由于利率管制使商业银行深感其吸收资金的能力削弱,同时融资方式的多样化使得商业银行一方面感到资金紧缺,另一方面又承受到流动性的巨大压力,因而在商业银行的经营管理中出现了负债管理理论。该理论认为,银行的流动性不仅可以通过对资产项目的安排获得,也可以通过扩大负债获得。负债管理理论的出现促进了个人金融业务的创新,一些新的负债业务产品如大额可转让定期存单等应运而生。其中,对个人金融负债管理影响较大的是主动购买理论和超货币供给理论。

主动购买理论的基本观点是:银行的流动性可以通过加强资产管理来实现,也完全可以通过主动负债、主动吸纳外界资金等手段来获得。这一理论从盈利性出发,建议主动从中央银行、国际货币市场、财政机构和同业金融机构借入资金,满足商业银行追求最大限度盈利的要求。该理论的立足点提倡创新金融产品,为更多的客户提供形式多样的服务,以此扩大个人金融业务的资金来源。在这一理论的指导下,银行的业务基础不再被动地受存款数额的限制,而是可以通过主动负债来不断适应盈利性资产的战略性扩张。

超货币供给理论认为,银行在通过购买证券和发放贷款来提供货币的同时,还可以通过积极开展代理销售、投资咨询、委托理财、项目评估、财务顾问、市场调查和信息分析等多方面的配套业务,最大限度地扩张商业银行的业务领域。这一理论强调,商业银行提供货币仅是实现其经营目标的途径之一,除此之外,银行还可以有多种可供选择的途径,以及由此带来可同时兼得的目标。^①

综上所述,真实票据理论和转换能力理论使个人金融业务得到了初步的发展,预期收入理论的出现促进了个人金融资产业务的产生,负债理论的发展促进了个人银行负债业务的变革,超货币供给理论的出现极大地推动了个人金融中间业务的发展。

二、个人金融业务改革发展的创新理论

创新理论是 1912 年美籍奥地利经济学家熊皮特在《经济发展理论》一书中

^①张岭:《商业银行个人金融业务》,中国金融出版社,2007 年 10 月,P21。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库